

平成30年 3 月 31 日現在の報告は下記の通りです。

通所介護事業所 三和荘（平成29年度苦情・要望・意見件数）

苦情・要望 など	件数	苦情・要望・意見 検討会議開催数	第三者委員会 への申し出・報告	計	口頭回答 個人及び家族	文書回答 個人及び全員
苦情	8	8	0	8	2	6
要望	6	6	0	6	6	0
意見	0	0	0	0	0	0
計	14	14	0	14	8	0

《 文 書 回 答 例 》

※ 苦情の内容

- 1、 施設内に設置してある便座ヒーターが故障しており、座った時に冷たいと利用者様より苦情がありました。

- 2、 連絡帳に自宅での様子を記載していたが職員からの返事の記載が無かったので、確認したことが分かるようにサインをしてほしい。

※ 回答内容

- 1、 夏場の間はヒーター機能をオフにしていたので、故障しているのに気付くのが遅くなってしまったことを利用者様に報告、謝罪し新しい便座と交換した。今後も定期的にメンテナンスを行なっていきます。

- 2、 来荘時に日勤リーダーが連絡帳の中身は必ずしている。
家族様にもその旨説明を行い謝罪する。返事や確認した際のサインを記載するように職員にも指導、申し送りをする。